

**PENERAPAN ANALISIS JALUR UNTUK MENGANALISIS  
VARIABEL YANG MEMENGARUHI LOYALITAS  
KONSUMEN *ONLINE*  
(Studi pada Situs Belanja *Online* Lazada)**

**SKRIPSI**

oleh:

**DESTA IKA NADYA SUTEJA**  
**135090501111037**



**PROGRAM STUDI STATISTIKA  
JURUSAN MATEMATIKA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG  
2017**

**PENERAPAN ANALISIS JALUR UNTUK MENGANALISIS  
VARIABEL YANG MEMENGARUHI LOYALITAS  
KONSUMEN *ONLINE*  
(Studi pada Situs Belanja *Online* Lazada)**

**SKRIPSI**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains  
dalam bidang Statistika

oleh:

**DESTA IKA NADYA SUTEJA  
135090501111037**



**PROGRAM STUDI STATISTIKA  
JURUSAN MATEMATIKA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG  
2017**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENERAPAN ANALISIS JALUR UNTUK MENGANALISIS  
VARIABEL YANG MEMENGARUHI LOYALITAS  
KONSUMEN *ONLINE***  
**(Studi pada Situs Belanja *Online* Lazada)**

**oleh :  
DESTA IKA NADYA SUTEJA  
135090501111037**

**Setelah dipertahankan di depan Majelis Penguji  
pada tanggal 10 Juli 2017  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Sains dalam bidang Statistika**

**Dosen Pembimbing**

**Dr. Ir. Solimun, MS  
NIP. 196112151987031002**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Matematika  
Fakultas MIPA  
Universitas Brawijaya**

**Ratno Bagus Edy Wibowo, S.Si, M.Si, Ph.D  
NIP. 197509082000031003**

## **LEMBAR PERNYATAAN**

**Saya yang bertanda tangan di bawah ini:**

**NAMA : DESTA IKA NADYA SUTEJA**

**NIM : 135090501111037**

**PROGRAM STUDI : STATISTIKA**

**SKRIPSI BERJUDUL :**

**PENERAPAN ANALISIS JALUR UNTUK MENGANALISIS  
VARIABEL YANG MEMENGARUHI LOYALITAS  
KONSUMEN *ONLINE***

**(Studi pada Situs Belanja *Online* Lazada)**

**Dengan ini menyatakan bahwa:**

- 1. Isi dari skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya sendiri dan tidak menjiplak karya orang lain, selain nama-nama yang termaktub di isi dan tertulis di daftar pustaka dalam skripsi ini.**
- 2. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi yang saya tulis terbukti hasil jiplakan, maka saya akan bersedia menanggung risiko.**

**Demikian pernyataan ini saya buat dengan segala kesadaran.**

**Malang, 10 Juli 2017  
yang menyatakan,**

**Desti Ika Nadya Suteja  
NIM. 135090501111037**

**PENERAPAN ANALISIS JALUR UNTUK MENGANALISIS  
VARIABEL YANG MEMENGARUHI LOYALITAS  
KONSUMEN *ONLINE*  
(Studi pada Situs Belanja *Online* Lazada)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perdagangan *online* yang saat ini sedang banyak diminati oleh konsumen Indonesia, termasuk mahasiswa FMIPA Universitas Brawijaya. Konsumen yang loyal dibutuhkan karena dapat menambah keuntungan. Tujuan dari penelitian ini yaitu menerapkan analisis jalur untuk menganalisis variabel yang paling berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa aktif FMIPA UB saat melakukan pembelian produk di Lazada. Beberapa variabel yang memengaruhi loyalitas konsumen *online* yaitu kualitas layanan *online*, kualitas produk, dan kepuasan konsumen *online*. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat bantu untuk mengumpulkan data. Banyaknya responden yang terlibat ditentukan menggunakan metode non probabilitas dengan teknik aksidental yaitu sebanyak 97 mahasiswa aktif FMIPA Universitas Brawijaya yang pernah melakukan pembelian produk di Lazada. Pada penelitian ini, semua asumsi yang melandasi analisis jalur telah terpenuhi. Adapun hasil penelitian yaitu keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model sebesar 88,1% sedangkan 11,9% sisanya dijelaskan oleh variabel lain dan *error*. Berdasarkan metode *trimming*, pengaruh langsung antara kualitas produk terhadap loyalitas konsumen *online* dihilangkan karena tidak signifikan. Variabel kualitas produk yang ditawarkan oleh Lazada memiliki pengaruh total paling besar terhadap kepuasan mahasiswa aktif FMIPA Universitas Brawijaya sebesar 0,545 sedangkan variabel kualitas layanan *online* memiliki pengaruh total paling besar terhadap loyalitas mahasiswa aktif FMIPA Universitas Brawijaya saat melakukan pembelian produk di Lazada sebesar 0,447.

Kata kunci: Loyalitas Konsumen *Online*, Analisis Jalur, Lazada.

# **APPLICATION OF PATH ANALYSIS FOR ANALYZING VARIABLES THAT INFLUENCE ONLINE CONSUMER LOYALTY**

**(Study on Lazada Online Shopping Site)**

## **ABSTRACT**

This study aims to apply path analysis and analyze the most influential variables on the loyalty of active students at Faculty of Mathematics and Sciences, UB when making a product purchase in Lazada. Some of the variables that affect online consumer loyalty are online service quality, product quality, and online consumer satisfaction. This study uses questionnaires as a tool for collecting data. The number of respondents involved was determined using non-probability method with accidental technique that is as much as 97 respondents. In this study, all assumptions underlying path analysis have been met. The results showed that there is a significant direct influence between the online service quality to online consumer loyalty, the online service quality to online consumer satisfaction, the product quality to online consumer satisfaction, and the online consumer satisfaction to online consumer loyalty while there is no significant direct influence between the product quality to online consumer loyalty. The diversity of data that can be explained by the model is 88.1% while the remaining 11.9% is explained by other variables and errors. Based on the trimming method, the direct effect of the product quality to online consumer loyalty is omitted because it is not significant. The variable of product quality offered by Lazada has the greatest total effect to the active student satisfaction at Faculty of Mathematics and Sciences UB as much as 0.545 while the online service quality variable has the biggest influence to the loyalty of active students at Faculty of Mathematics and Sciences UB when purchasing the product in Lazada by 0.447.

**Keywords:** Online Consumer Loyalty, Path Analysis, Lazada.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “**Penerapan Analisis Jalur untuk Menganalisis Variabel yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen Online**” ini dapat terselesaikan.

Kelancaran dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari berbagai bantuan, dukungan dan doa berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Solimun, MS selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan saran selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Suci Astutik, S.Si., M.Si. selaku dosen penguji I yang telah memberikan bimbingan dan saran selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Samingun H. S.Si M.Cs. selaku dosen penguji II yang telah memberikan bimbingan dan saran selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Rahma Fitriani, S.Si., M.Sc. selaku ketua Program Studi Statistika Universitas Brawijaya.
5. Ratno Bagus Edy Wibowo, S.Si, M.Si, Ph.D selaku Ketua Jurusan Matematika FMIPA Universitas Brawijaya.
6. Seluruh staf dan karyawan Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Brawijaya.
7. Ibu, ayah, Arin, dan keluarga saya yang selalu memberikan dukungan dan doa.
8. Winda, Rif’a, Irma, Annisa’, Priesta, Fiddina, Nungki yang telah memberikan dukungan dan doa.
9. Teman-teman Statistika 2012 dan 2013 Universitas Brawijaya yang telah memberi saran dalam penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman kos Bunga Andong Barat Kav. 1 (Endah, Elmi, Sakin, Tya, dkk) yang selalu memberikan bantuan berupa dukungan dan doa.
11. Teman-teman bimbingan Bapak Solimun yang saling mendukung, mengingatkan dan bertukar informasi.

Penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan dan penyempurnaan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Malang, Juli 2017

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Analisis Jalur.....	5
2.1.1 Definisi analisis jalur.....	5
2.1.2 Asumsi analisis jalur.....	5
2.1.3 Diagram jalur.....	6
2.1.4 Jenis pengaruh dalam analisis jalur.....	7
2.1.5 Model analisis jalur.....	9
2.1.6 Pendugaan parameter.....	11
2.1.7 Pengujian hipotesis.....	14
2.1.8 Validitas model.....	15
2.2 Variabel dan Pengukuran Variabel Penelitian.....	16
2.3 Pemeriksaan Instrumen Penelitian.....	19
2.3.1 Pemeriksaan validitas.....	19
2.3.2 Pemeriksaan reliabilitas.....	19
2.4 Penskalaan dengan <i>Summated Ratings Scale</i> (SRS).....	20
2.5 Data Variabel Laten.....	21
2.6 Situs Belanja <i>Online</i> Lazada.....	23
2.7 Perilaku Konsumen <i>Online</i> .....	24



### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Sumber Data.....	
3.2 Variabel Penelitian.....	
3.3 Populasi dan Sampel.....	
3.4 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	29
3.5 Uji Coba Instrumen Penelitian.....	29
3.6 <i>Pilot Test</i> Pertama.....	31
3.7 <i>Pilot Test</i> Kedua.....	32
3.8 Instrumen Penelitian yang Valid dan Reliabel.....	38
3.9 Metode Analisis Data.....	39
3.10 Diagram Alir.....	41

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Analisis Jalur.....	47
4.1.1 Uji asumsi analisis jalur.....	
4.1.2 Pendugaan parameter.....	
4.1.3 Pengujian hipotesis.....	49
4.1.4 Validitas model.....	49
4.1.5 Pengaruh pada analisis jalur.....	51
4.1.6 Interpretasi.....	52

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	56

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>59</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Diagram jalur..... 7
Gambar 2.2	Pengaruh langsung..... 8
Gambar 2.3	Pengaruh tidak langsung..... 8
Gambar 2.4	Pengaruh semu..... 9
Gambar 2.5	Pengaruh tidak teranalisis..... 9
Gambar 2.6	Model reflektif..... 22
Gambar 2.7	Model formatif..... 22
Gambar 2.8	Diagram jalur perilaku konsumen <i>online</i> ..... 24
Gambar 3.1	Diagram alir analisis jalur..... 48
Gambar 4.1	Diagram dan koefisien jalur..... 52
Gambar 4.2	Diagram dan hasil pengujian hipotesis..... 53
Gambar 4.3	Model hasil penelitian..... 55

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Skor untuk setiap alternatif jawaban..... 32
Tabel 3.2	Kisi-kisi instrumen penelitian untuk variabel kualitas layanan <i>online</i> ..... 33
Tabel 3.3	Kisi-kisi instrumen penelitian untuk variabel kualitas produk..... 36
Tabel 3.4	Kisi-kisi instrumen penelitian untuk variabel kepuasan konsumen <i>online</i> ..... 37
Tabel 3.5	Kisi-kisi instrumen penelitian untuk variabel loyalitas konsumen <i>online</i> ..... 38
Tabel 3.6	Pemeriksaan validitas dan reliabilitas <i>pilot test</i> pertama..... 39
Tabel 3.7	Pemeriksaan validitas dan reliabilitas <i>pilot test</i> kedua..... 41
Tabel 3.8	Instrumen penelitian yang valid dan reliabel..... 44
Tabel 4.1	Hubungan antara variabel eksogen dan endogen menggunakan <i>curve fit</i> pada model linier..... 49
Tabel 4.2	Pola hubungan pada plot antar residual dan plot antara residual dengan setiap variabel eksogen..... 50
Tabel 4.3	Koefisien determinasi, pengaruh sisaan pada setiap persamaan, dan koefisien determinasi total..... 54
Tabel 4.4	Pengaruh pada analisis jalur..... 55

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner <i>pilot test</i> pertama.....	65
Lampiran 2. Kuesioner <i>pilot test</i> kedua.....	68
Lampiran 3. Kuesioner yang valid dan reliabel.....	70
Lampiran 4. Hasil pemeriksaan validitas dan reliabilitas <i>pilot test</i> pertama.....	73
Lampiran 5. Hasil pemeriksaan validitas dan reliabilitas <i>pilot test</i> kedua.....	78
Lampiran 6. Hasil instrumen penelitian yang valid dan reliabel...	82
Lampiran 7. Skor data penelitian.....	86
Lampiran 8. Skala data penelitian.....	87
Lampiran 9. Data variabel laten.....	88
Lampiran 10. Uji linieritas menggunakan <i>curve fit</i> .....	89
Lampiran 11. Pemeriksaan kebebasan residual.....	94
Lampiran 12. Koefisien jalur.....	97
Lampiran 13. Perhitungan pengaruh sisaan untuk setiap persamaan dan koefisien determinasi total.....	99
Lampiran 14. Metode Kuadrat Terkecil untuk menduga koefisien regresi <i>standardize</i> .....	100